



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00019-3

Data/Hora de Abertura: 05/03/2026 às 10:33:28

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ADRIANA MARIA MONTEIRO DO NASCIMENTO

CPF do Consumidor: 440.844.203-87

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Cagece	Companhia de Água e Esgoto do Ceará	07.040.108/0001-57	26.03.0564.001.00019-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Água e Esgoto

Problema: Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo

Relato:

Relata a consumidora, conforme número de inscrição 5230551, que suas faturas de consumo vinham sendo emitidas regularmente. Entretanto, a partir da fatura referente a novembro de 2025, os valores passaram a apresentar aumento gradual, elevando-se progressivamente nos meses subsequentes, chegando ao montante de R\$ 823,07.



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

A consumidora informa que houve um vazamento em uma chave na residência, o qual foi prontamente identificado e reparado imediatamente. Contudo, afirma que, mesmo após o conserto, percebeu que o hidrômetro continua registrando consumo em ritmo considerado anormal. Ressalta, ainda, que na residência residem apenas três pessoas e que, durante o dia, o imóvel permanece fechado, em razão das atividades profissionais dos moradores.

Diante da ausência de solução junto à fornecedora do serviço, a consumidora buscou atendimento junto ao PROCON, com o objetivo de obter intermediação para a resolução da demanda.

Pedido: Dessa forma, requer a revisão do hidrômetro, por considerar atípica a velocidade de registro do consumo, bem como o refaturamento das faturas referentes aos meses de novembro/2025, dezembro de 2025, janeiro de 2026 e fevereiro de 2026, além do ajuste das próximas faturas, caso seja constatada irregularidade.

TRATATIVAS

05/03/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta